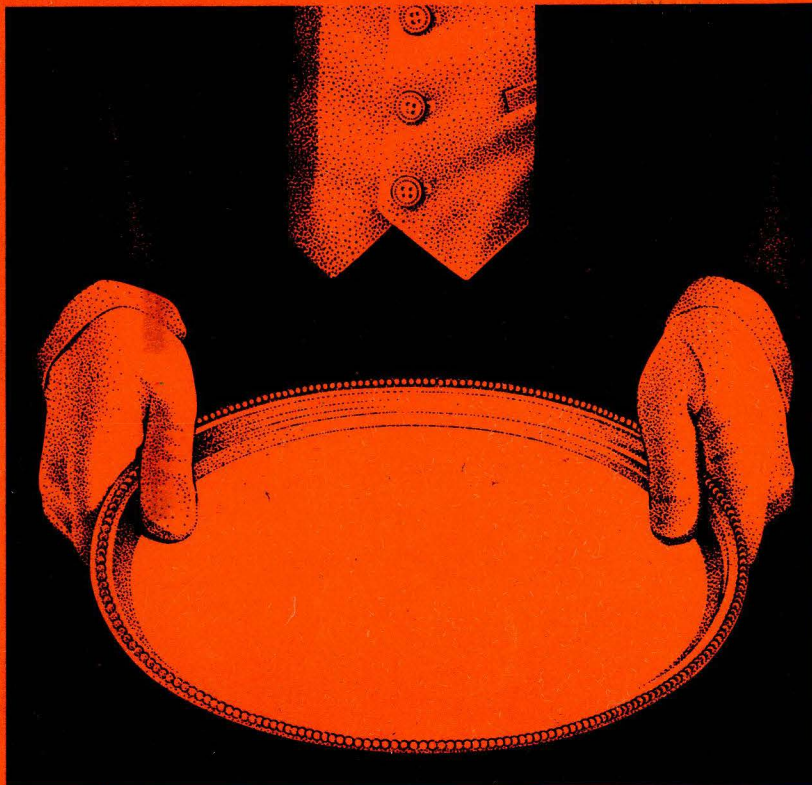


H.../MD/0
...00
...f.
Blo...6...lar

Bares y Restaurantes

Mesa



Módulo

La Cuenta en el Servicio de Alimentos y Bebidas



Servicio Nacional
de Aprendizaje

6

Centro Nacional de Hotelería
Turismo e Industrias
Alimentarias.



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](#).

La Cuenta en el Servicio de Alimentos y Bebidas

Elaboración del material:

René Sandoval

Julián Bojacá V.

Jefe del Proyecto:

Armando Cabrera

LA CUENTA:

Generalidades - elaboración - Procedimiento y mecánica - funciones del mesero - Recomendaciones generales - presentación de la cuenta - cortesía al cliente.

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---------------------------|----|
| INTRODUCCION | 5 |
| OBJETIVO | 7 |
| LA CUENTA | 8 |
| GENERALIDADES | |
| ELABORACION DE LA CUENTA | |
| PROCEDIMIENTO | |
| FORMATO DE CARTULINA | |
| EXPLICACION Y MECANICA | |
| EL MESERO Y LA CUENTA | 11 |
| GENERALIDADES | |
| RECOMENDACIONES | |
| PRESENTACION DE LA CUENTA | |
| EJERCICIO PRACTICO | |
| AUTOCONTROL | 13 |
| PRUEBA FINAL | 15 |

INTRODUCCION

La presentación de la cuenta a un cliente en una entidad de servicios constituye uno de los pasos más delicados al finalizar un servicio puesto que de la técnica aplicada depende que la imagen positiva que se haya logrado durante el desarrollo del mismo continúe hasta el momento en que el comensal se retire del restaurante.

OBJETIVO

Al finalizar la presente unidad el trabajador alumno estará en capacidad de verificar la cuenta de consumos y presentarla al huésped con un sentido óptimo de servicio.

I. LACUENTA

A. GENERALIDADES:

1. Concepto:

Es el valor total de los alimentos y bebidas que una persona o grupo de personas han consumido en un restaurante bar o entidad afin.

2. Elaboración de la cuenta:

En todo hotel o restaurante hay personal especializado de caja (cajeros) que son los encargados de elaborar la cuenta respectiva. Sin embargo es indispensable una constante y directa comunicación entre el personal de caja y el personal de servicio para evitar errores que puedan afectar el servicio.

B. TECNICAS APLICABLES A LA CUENTA:


1. Bases de su elaboración:


La base para la elaboración de la cuenta la conforman las comandas tanto de alimentos, bebidas o varios que han sido diligenciadas por el personal de servicio y cuyos originales se han remitido a la sección de caja.

2. Procedimiento:

Una vez los originales de las comandas llegan a la caja, el cajero, teniendo en cuenta los precios ya estipulados, procederá a pasar cada precio a la cartulina que corresponda a cada mesa. Lógicamente esta cartulina se totaliza solo en el momento en que el cliente solicita la cuenta para dar margen a que durante el servicio se pueda incluir cualquier otro artículo que el huesped desee.

3. Formato de Cartulina:

| Servicio Nacional de Aprendizaje Regional Bogotá y Cundinamarca | | CAFETERIA | | No. _____ |
|---|---------|---------------|---------|-----------|
|  Centro Nal. de Hoteleria Turismo y Alimentos | | Nº 0637 | | |
| Fecha | Mesa | Habitación | Código | |
| Cantidad | DETALLE | | Importe | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | Sub-total | \$ | |
| Nombre Huésped | | Alimentos | \$ | |
| | | Bebidas | \$ | |
| Firma Huésped | | Otros | \$ | |
| | | Total a Pagar | \$ | |

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----------|----------|
|  | Centro Nal. de | CAFETERIA | |
| | Hotelería Turismo y Alimentos | Nº | 0637 |
| | | No. | _____ |
| No. Habitación _____ | Sub-total | | \$ _____ |
| Nombre Huésped _____ | Alimentos | | \$ _____ |
| Firma Huésped _____ | Bebidas | | \$ _____ |
| | Otros | | \$ _____ |
| Firma Cajero _____ | Total a Pagar | | \$ _____ |
| | Fecha: | | _____ |

[illegible]

PARA USO EXCLUSIVO DE EMPLEADOS SENA

| NOMBRE | CODIGO | REGIONAL | FIRMA |
|--------|--------|----------|-------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

4. Explicación y Mecánica:

La Cartulina:

Como se puede apreciar todas las cartulinas llevan en su parte superior derecha un número impreso que corresponde a un consecutivo de control, tiene también la sección y fecha como soportes de identificación. En las casillas superiores, que son las mismas de la comanda, se pasarán todos los datos de selección e identificación tales como:

- Mesa Número:

De esta forma se puede identificar con certeza la mesa que esta solicitando los pedidos para evitar el registro de otros pedidos de mesas diferentes.

- Mesero Número:

Con este registro se pretende identificar a la persona que esta prestando el servicio en una mesa determinada quien deberá, por tanto, informar al cajero de cualquier cambio, aclaraciones necesarias o adicionales.

- Número de Personas:

Este dato sirve para establecer estadísticas de el número de personas que han entrado a la sección en un servicio determinado lo cual puede dar un análisis en la sección de control y costos de un hotel y establecer registros de ventas promedios.

- Número de Habitación:

Esta casilla es específica y exclusiva cuando se trata de secciones de un hotel. Su función es que todos los consumos que hace un huésped en cualquier sección del hotel, lleguen luego a su cuenta maestra localizada

en la caja de recepción en la cual se ha registrado el número de habitación y la firma del huésped. El gran total de lo consumido será cancelado por el huésped en el momento de salida del hotel.

En algunos casos, y dependiendo del sistema del restaurante, por un lado de la cartulina se registra solamente lo que es alimento y por la otra cara los conceptos por bebidas y cigarrillos o varios.

Cada uno de los alimentos o bebidas es anotado en un renglón de la cartulina llenando al mismo tiempo la columna de cantidad al frente de cada plato, en la columna valor se registra el precio de los platos o bebidas consumidas. Al final de la cartulina se encuentran los renglones subtotal, varios y total. Este último es la suma de todos los conceptos consumidos por el cliente.

La mecánica de diligenciamiento y registro de la cartulina es efectuado por el cajero o cajera y cualquier error en su registro será de su responsabilidad.

-Primer desprendible: En este primer desprendible se registra el valor total de la cuenta y deberá ser entregado al huésped como comprobante de pago

-Segundo desprendible: Este desprendible es retenido por el cajero cuando entrega la cartulina al mesero, como tiene el No. del mesero al cual fue entregado es una forma de controlar y evitar pérdidas de la cartulina. Cuando el mesero le devuelva la cartulina al cajero, este le entregará el desprendible.

II. EL MESERO Y LA CUENTA

A. GENERALIDADES:

Como se explicó anteriormente, la responsabilidad de la elaboración de la cartulina corresponde al cajero; pero tratándose de la prestación de un buen servicio esta responsabilidad también es compartida por el mesero ya que él es la persona encargada de hacerla llegar al cliente.

1. Recomendaciones Generales:

Para lograr un buen servicio antes de presentar la cuenta es necesario observar las siguientes recomendaciones como mesero:

- Mantenga una comunicación directa con el cajero informando los casos en los que por algún motivo el cliente haya cambiado los platos o anulado algún pedido.
- Cerciórese de escribir en forma clara las cantidades y nombres en las comandas.
- Conserve la copia de la comanda del mesero, no solo le ayudará a ubicar los platos y bebidas en la mesa sino que le servirá para compararla con la cartulina.
- Memorice los precios de la carta.
- En el momento de recibir la cartulina revise cuidadosamente los siguientes datos:
 - Que la cartulina corresponda a la mesa indicada
 - Revise comparando con su comanda que la cantidad de platos y precios estén correctos
 - Sume rápidamente los precios para confirmar que el total sea el correcto.
 - Notifique al cajero cualquier duda o error que observe.

B. PRESENTACION DE LA CUENTA:

Una vez se ha confirmado que la cuenta está correcta se procederá a llevarla al huésped o cliente siguiendo los pasos que a continuación se describen.

1. Coloque la cartulina en una carpeta de cuentas sobre la bandeja cuenta.
2. Transporte la bandeja cuenta en su mano derecha
3. Ubíquese al lado derecho del cliente y muy suavemente coloque la bandeja sobre la mesa al lado derecho del cliente.
4. Conserve una distancia prudente y solo acérquese en caso del que el cliente lo requiera para aclarar alguna duda.
5. Si es la sección de un hotel lo más probable es que el huésped firme la cuenta, coloque un esfero sobre la bandeja cuenta o esté solícito a prestarlo en el momento oportuno.
6. Si el cliente paga en efectivo, espere hasta que coloque el valor en la bandeja cuenta dentro de la carpeta, en esta forma se evitará que los billetes puedan caerse. En caso de que el restaurante no disponga de carpeta levante la bandeja cuenta

despacio y luego coloque un esfero sobre los billetes.

7. Transporte el dinero hasta la caja y espere el cambio y el desprendible correspondiente para el cliente.
8. Coloque de nuevo la bandeja cuenta con el cambio y el desprendible dentro de la carpeta al lado derecho.
9. Espere a que el cliente tome su cambio y retire la bandeja cuenta agradeciéndole su visita al establecimiento.
10. Cuando el cliente se levante de la mesa retire sus asientos y despídalo cortésmente deseándole un pronto regreso.

Ejercicio Práctico:

Entrenamiento o práctica simulada, usando los recursos de un restaurante con situaciones, siguiendo cada uno de los pasos para la presentación de la cuenta al cliente.

Tiempo Mínimo:
6 Horas.

AUTOCONTROL

1. Diga por qué es necesaria una comunicación directa y constante entre el personal de servicio y los cajeros.
2. Explique para que sirve el 2do. desprendible de la cartulina y a quien se le entrega.
3. Revisar lo registrado en la cartulina con la copia de la comanda que conserva el mesero es una pérdida de tiempo.
cierto
falso
4. A qué lado del cliente se coloca la bandeja cuenta?
5. Para qué sirve la carpeta cuenta?

RESPUESTAS AL AUTOCONTROL

1. La comunicación directa entre cajeros y personal de servicio ayuda a evitar errores y hacer correcciones en la cuenta antes de que ésta sea presentada al cliente.
2. El 2do. desprendible lo retiene el cajero al entregar la cartulina al mesero cuando se va a efectuar el cobro, cuando el mesero devuelve a caja la cartulina junto con el pago, el cajero le devolverá este desprendible. El mesero lo guardará y será el comprobante de devolución de la cartulina cancelada a caja.
3. Falso: el comparar la cartulina con la comanda ayuda a confirmar que lo pedido ha sido registrado en forma correcta.
4. Al lado derecho
5. La carpeta cuenta sirve para colocar la cartulina dentro y cuando se recoge el efectivo colocarlo dentro para que no se caiga.

PRUEBA FINAL

Ejercicios sobre elaboración y presentación de cuentas al cliente.

BIBLIOGRAFIA

Subdirección Gral. de Operaciones
- SENA Colección básica de Comedor

C. Miglioranzi - TH Lyssy
- Ecole Hoteliere Laussane
- Seminario de Servicio

D. R. Lilicrap
- Servicios de alimentos y bebidas
Editorial Diana



Servicio Nacional
de Aprendizaje